

# PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP BARANG CACAT DALAM LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG MELALUI APLIKASI JASA PENGIRIMAN ONLINE

I Putu Reinaldy Putrawan, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [reinaldyputrawan18@gmail.com](mailto:reinaldyputrawan18@gmail.com)

I Made Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [made\\_sarjana@unud.ac.id](mailto:made_sarjana@unud.ac.id)

doi : <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i06.p01>

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui suatu pertanggungjawaban yang diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman online jika dalam penggunaannya mengalami suatu bentuk kerugian yang dirasakan oleh pihak konsumen terkait dengan pengiriman suatu barang yang menyebabkan kerusakan pada barang dan juga terkait dengan bentuk tanggungjawab pihak perusahaan jasa pengiriman online sebagai pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan secara perundang-undangan, pendekatan secara fakta, serta pendekatan secara analisis dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha wajib bertanggungjawab dengan pemberian kompensasi, ganti kerugian ataupun sistem "mengganti", yang mana jika terjadi kerugian akibat dari penggunaannya ataupun pemaiakannya dan juga pemanfaatannya terhadap hal yang diperdagangkan. Bentuk dari tanggungjawab tersebut ditentukan dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK, yaitu berupa pengembalian sejumlah uang kepada konsumen ataupun adanya mekanisme pengantian terhadap suatu barang maupun jasa yang tentunya satu jenis atau memiliki nilai yang setara, atau dapat berupa suatu perawatan dalam kesehatan maupun memberikan sejumlah santunan.*

**Kata Kunci:** *Pertanggungjawaban, Perlindungan Konsumen, Kerugian*

## ABSTRACT

*This study aims to determine the responsibility given by the online delivery service company if in its use it experiences a form of loss that is felt by the consumer related to the delivery of an item that causes damage to the goods and is also related to the form of responsibility of the online delivery service company as a business actor to harmed consumers. The method used in this research is a normative legal research method using a statutory approach, a factual approach, and an analytical and conceptual approach. The results of the study indicate that business actors must be responsible for providing compensation, compensation or a "replacement" system, in which case a loss occurs as a result of their use or exploitation and also their use of things traded. The form of this responsibility is determined in Article 19 paragraph (2) of the UUPK, which is in the form of returning a sum of money to the consumer or a mechanism for replacing an item or service which is of course one type or has an equivalent value, or can be in the form of a health care or providing a certain amount of money compensation.*

**Keywords:** *Liability, Consumer Protection, Losses*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Manusia sebenarnya memiliki suatu hakekat dasar yang disebut sebagai makhluk sosial, yang mana dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara manusia senantiasa membutuhkan manusia lainnya. Hal ini berkaitan dengan kehidupan manusia yang hidup dalam ruang lingkup kelompok dalam kehidupannya sehari-hari. Seorang manusia tentunya

juga selalu ingin agar semua kebutuhannya terpenuhi. Kebutuhan manusia tersebut tentunya tidak terbatas, seperti dalam hal biologis dan ekonomis. Dalam hal ini, berkaitan dengan manusia sebagai pribadi dan kelompok sosial sebenarnya sangat berkaitan dalam hal pemenuhan kebutuhan. Seorang manusia secara pribadi memiliki banyak kebutuhan yang ingin dipenuhi, sedangkan manusia secara sosial merupakan makhluk yang membutuhkan orang lain. Kaitannya adalah bahwa secara pribadi manusia dalam memenuhi kebutuhannya senantiasa memerlukan orang lain agar kebutuhan tersebut terpenuhi. Secara tidak langsung, hubungan tersebut menimbulkan suatu kegiatan kerjasama untuk memenuhi hal tersebut sebagai satu hal yang penting dalam pemenuhan kebutuhan.<sup>1</sup> Proses dalam pemenuhan atas kebutuhan tersebut sebenarnya bergantung pada suatu komunikasi sebagai hal yang terpenting sebagai suatu media dalam berkoordinasi, berbagi dalam hal informasi serta sebagai wadah dalam pemenuhan kebutuhan manusia.<sup>2</sup> Mengenai komunikasi pada era sekarang ini sebenarnya sudah sangat mudah. Hal ini berkaitan dengan adanya suatu globalisasi yang terjadi sebagai suatu proses kehidupan manusia yang secara khusus menghadirkan suatu teknologi dalam informasi dan komunikasi. Hal ini secara langsung membawa dampak baik bagi manusia dalam berkomunikasi dengan pemanfaatan teknologi.<sup>3</sup>

Pada umumnya, transportasi digunakan sebagian besar orang untuk memperlancar kegiatan yang dilakukan, yang mana setiap orang sebenarnya sangat membutuhkan transportasi dalam beraktivitas.<sup>4</sup> Moda transportasi tersebut menjadi hal yang paling berpengaruh bagi manusia untuk melaksanakan proses suatu barang dan/atau orang dalam hal pemenuhan kebutuhan.<sup>5</sup> Sebagai contohnya, ojek merupakan salah satu alat dalam kegiatan transportasi yang tentunya sering dijumpai di hampir seluruh bagian wilayah di Indonesia, yang mana memanfaatkan kendaraan roda dua dalam proses pengangkutan penumpang ataupun konsumennya. Umumnya, ojek memiliki suatu tempat tersendiri untuk menunggu penumpang, sehingga orang-orang yang ingin memanfaatkan moda transportasi ini harus mendatangi pangkalan ojek terdekat untuk nantinya dapat menggunakan jasa tersebut. Dewasa ini, ojek jenis konvensional tersebut sudah jarang beroperasi karena dibarengi oleh adanya ojek berbasis teknologi yaitu moda transportasi yang dikombinasikan dengan kemajuan teknologi jaman sekarang.<sup>6</sup> Kehadiran ojek *online* merupakan suatu inovasi dari ojek konvensional yang mana dalam mengoperasikannya juga dibantu dengan jaringan internet serta *gadget* sebagai komponen pendukung. Proses dalam pemesanannya pun dilakukan dalam jaringan yang tentunya dapat dilakukan dimanapun serta tanpa harus bertatap muka ataupun menghampiri pangkalan ojek. Peningkatan atas ilmu pengetahuan dan teknologi juga mempengaruhi moda transportasi yaitu dengan berbasis teknologi. Transportasi berbasis teknologi ini seakan memudahkan segala proses pemenuhan kebutuhan manusia. Implementasi dari penggunaan moda kombinasi antara transportasi dan teknologi ini seperti adanya ojek *online* yang mana menyediakan layanan transportasi kepada masyarakat berbasis aplikasi. Hal ini sebenarnya sangat membantu kegiatan manusia dalam

---

<sup>1</sup> Inah, Ety Nur. "Peranan Komunikasi Dalam Pendidikan." *Jurnal Al-Ta'dib* 6, No. 1 (2013) h. 177.

<sup>2</sup> Syarif, Ahmad dkk. "Pentingnya Komunikasi Dan Informasi Pada Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana di Kota Makassar." *Jurnal Komunikasi KAREBA* 3, No. 3 (2014), h. 147.

<sup>3</sup> Suneki, Sri. "Dampak Globalisasi Terhadap Eksistensi Budaya Daerah." *Jurnal Ilmiah CIVIS* 2, No. 1 (2012), h. 307.

<sup>4</sup> Tumuwe, Riswanto dkk. "Pengguna Ojek Online di Kalangan Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado". *HOLISTIK* XI, No. 21A (2018), h. 2.

<sup>5</sup> Arini, L.P. Suci. "Konsekuensi Hukum Pembatalan Perjanjian Sepihak Terhadap Penyedia Layanan Jasa Pesan ANtar Makanan Di Indonesia." *Jurnal Kertha Semaya* 9, No. 5 (2021), h. 905.

<sup>6</sup> Setiyorini, Kiki and Hendrastomo, Grendi. "Persaingan Ojek Online dengan Ojek Konvensional di Stasiun Lempuyangan, Daerah Istimewa Yogyakarta." *Jurnal Sosiologi Pendidikan Humanis* 3, No. 1 (2018), h. 30.

pemenuhan suatu kebutuhan yang mana masyarakat sekarang sering memanfaatkan jenis transportasi darat.<sup>7</sup>

“Go-Jek” yang merupakan salah satu contoh platform digital yang menggabungkan moda transportasi dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai suatu aplikasi yang menawarkan jasa-jasa secara *online*. “Go-Jek” dinilai meningkatkan kesejahteraan sosial melalui ketepatan pasar yang mana menjadi penyambung bagi pengendara dan penumpang.<sup>8</sup> “Go-Jek” sebagai *stratup* menghadirkan berbagai layanan yang ditawarkan kepada masyarakat, yang tentunya sangat membantu aktivitas manusia, seperti adanya layanan “Go-Food” yang diperuntukkan dalam hal layanan pesan antar makanan, “Go-Mart” yang digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam berbelanja tanpa hadir ke tempat, dan juga “Go-Send” yang meningkatkan peran ojek dalam memberikan layanan pengantaran barang.<sup>9</sup> Namun tak jarang, dalam hal pemanfaatan layanan jasa pengantaran barang, masih ditemukan kendala dan hambatan yang mengakibatkan kerusakan barang konsumen. Hal tersebut terjadi tidak lain karena adanya faktor kesalahan dari manusia itu sendiri atau dikenal dengan *human error* ataupun faktor-faktor dari alam atau suatu keadaan genting atau *force majeure*.<sup>10</sup> Seperti pada kasus Tahun 2017 yang terjadi oleh seorang pengguna jasa aplikasi “Gosend” yang bernama Steven, yakni ketika barang yang diantarkan tidak sampai ke lokasi penerima yang dilakukan oleh seorang *Driver* “Gojek” bernama Fahriz Noor Rochman, pada 13 Juli 2017. Steven membeli sebuah iPhone 7+ dari aplikasi Tokopedia, pada pukul 16:48 WIB *driver* gojek telah mengambil dan mengantar barang ke tempat tujuan, lalu pada pukul 16.53 WIB pemberitahuan aplikasi mengatakan barang tersebut sudah sampai tujuan tetapi pelanggan belum menerima barang tersebut. Ketika Steven menghubungi driver tetapi driver gojek tidak bisa dihubungi kembali.<sup>11</sup> Berdasarkan hal tersebut, adapun perbedaan dari penelitian yang dilakukan kali ini ialah mengacu pada pertanggungjawaban pihak perusahaan jika nantinya konsumen menggunakan aplikasi pengiriman jasa *online* tersebut mengalami kerugian dalam suatu barang yang cacat kondisi fisik, sehingga topik permasalahan yang menjadi suatu pembahasan dalam tulisan ini ialah **“Pertanggungjawaban Terhadap Barang Cacat Dalam Layanan Jasa Pengiriman Barang Melalui Aplikasi Jasa Pengiriman Online”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan hal tersebut, tentunya dalam penelitian dapat ditarik permasalahan yang menjadi titik fokus untuk dibahas, yaitu terdapat 2 (dua) rumusan masalah yang nanti akan dijadikan sebagai suatu jawaban dari semua permasalahan yang terjadi, yaitu:

1. Bagaimana tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman *online* dalam hal terjadinya barang cacat?

---

<sup>7</sup> Megawati, Sinthiarahma Felyna. “Perlindungan hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik.” *Jurnal Hukum Adigama* 3, No. 2 (2020), h. 1310.

<sup>8</sup> Fakhriyah, Prilialianty. “Pengaruh Layanan Transportasi *Online* (“Go-Jek”) Terhadap Perluasan Lapangan Kerja Bagi Masyarakat di Kota Cimahi.” *Jurnal Comm-Edu* 3, No. 1 (2020), h.35.

<sup>9</sup> Aziah, Ayu and Adawia, Popin Rabia. “Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT “Go-Jek” Indonesia).” *CAKRAWALA: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika* 18, No. 2 (2018), h. 153.

<sup>10</sup> Amira, Fida. “Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspidisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo).” *Jurnal Privat Law* IV, No. 1 (2016), h. 118.

<sup>11</sup> Pramono, Yulistyo. “Bukan Antarkan Pesanan, Driver Gojek Justru Bawa Lari iPhone 7+”, diakses dari: <https://feed.merdeka.com/rumpi/bukannyaantarkan-pesanan-driver-ojek-online-bawa-lari-iphone-7-1707218.html>, pada hari Rabu, 16 Maret 2022, pukul 13.20 WITA.

2. Bagaimana bentuk tanggungjawab yang diberikan perusahaan jasa pengiriman online atas klaim “barang cacat” yang terjadi dalam proses pengiriman barang?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, terdapat beberapa tujuan dari permasalahan yang diangkat dalam penelitian kali ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman *online* dalam hal terjadinya barang cacat.
2. Untuk mengetahui bentuk sebenarnya dari tanggungjawab yang diberikan perusahaan jasa pengiriman online atas klaim “barang cacat” yang terjadi dalam proses pengiriman barang.

## 2. Metode Penelitian

Penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu prosedur penulisan ilmiah dalam menemukan kebenaran berdasar atas logika keilmuan hukum dan segi normatif.<sup>12</sup> Penulisan ini menggunakan beberapa bentuk dalam melakukan pendekatan untuk mendukung suatu informasi dalam penulisan ini terhadap kredibilitasnya, yaitu dengan pendekatan secara perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan secara fakta (*fact approach*), serta pendekatan secara analisis dan konseptual (*analytical and conceptual approach*), yang mana tentunya menggunakan beberapa bahan, yang mencakup hukum primer, yang mana berupa peraturan perundang-undangan terkait, bahan hukum sekunder yaitu terkait dengan literatur dan bahan-bahan bacaan lain terkait, serta bahan hukum tersier yaitu berkaitan dengan hasil-hasil dalam survei yang tentunya meningkatkan kualitas dari materi yang termuat dalam penulisan.<sup>13</sup>

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Online Terhadap Barang Cacat Dalam Layanan Jasa Pengiriman Barang

Pengertian mengenai “Tanggung jawab” yaitu sebagai suatu kewajiban dalam segala sesuatu, yang mana jika terjadi suatu hal maka dimungkinkan dapat melakukan tuntutan, dapat disalahkan, dan dapat diperkarakan. Sebenarnya, ditentukan juga dalam bahasa hukum terkait dengan tanggung jawab diartikan sebagai suatu “keharusan” bagi seseorang dalam melaksanakan sesuatu hal. Segala perbuatan seseorang tentunya dapat dianggap harus selalu dipertanggungjawabkan, akibat yang timbul dari perbuatannya, akibat dari tidak melakukan perbuatan, lalai dalam melakukan perbuatan, ataupun adanya perbuatan kurang cermat atau hati-hati, yang mana dalam hal ini tanggungjawab tersebut tergantung pada suatu peristiwa terdapat salah dalam perbuatan orang tersebut sehingga ia harus melakukan ganti kerugian. Istilah ‘pengiriman’ pada dasarnya tidak dapat digunakan dalam istilah hukum. Terkait dengan istilah ‘pengiriman’, dalam bahasa hukum disebut juga dengan ‘pengangkutan’. Objek dalam suatu pengangkutan yaitu barang dapat disebut sebagai ‘angkutan’. Pengangkutan adalah suatu saling berjanji antara pengangkut dan pengirim yang saling mengikatkan diri dalam kegiatan mengangkut barang ataupun orang dari satu tempat ke tujuan tertentu.<sup>14</sup> Istilah angkutan juga sebenarnya ditentukan oleh UULAJ Pasal 1 angka 3, bahwa pengangkutan yaitu kegiatan pemindahan barang atau orang dari tempat asal ke tempat yang dituju dengan menggunakan alat kendaraan di dalam lalu lintas jalan. Dilihat dari hal tersebut, bahwa terdapat 4 (empat) komponen utama dalam aktivitas yang dikatakan

---

<sup>12</sup> Syahriar, Irman. *Penegakan Hukum Pers* (Surabaya, Aswaja Pressindo, 2015), 8.

<sup>13</sup> Hajar, M. *Model Pendekatan Penelitian Hukum dan Fiqh*. (Yogyakarta, Kalimedia, 2017), 65.

<sup>14</sup> Purwosutjipto, H.M.N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan Cetakan Ketiga* (Jakarta, Djambatan, 2015), 2.

sebagai angkutan, yaitu adanya pengirim, adanya pengangkut, penerima, serta alat pengangkut yaitu kendaraan.

Ditegaskan dalam UULAJ mengenai kendaraan sebagai alat pengangkut, khususnya dalam Pasal 47, bahwa kendaraan tersebut terdiri atas kendaraan yang bermotor dan kendaraan tanpa motor. Mengenai kendaraan bermotor, dijelaskan dalam Pasal 1 angka 8 UULAJ, yaitu suatu kendaraan yang bergerak dengan mesin dan juga selain kendaraan yang bergerak diatas rel. Kemudian ditentukan juga dalam Pasal 1 angka 9 mengenai kendaraan tanpa motor yang benda atau alat tersebut membutuhkan bantuan manusia ataupun hewan untuk bergerak. Khususnya, dalam hal pengangkutan yang objeknya adalah barang, ditentukan dalam PP Pasal 10 ayat (2) PP No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, yakni dapat dilakukan dengan kendaraan jenis mobil muatan, bus, dan juga dengan sepeda bermotor. Terkait dengan pengangkutan barang menggunakan kendaraan jenis sepeda motor, diatur lebih lanjut mengenai beberapa persyaratan khusus, yang mana dalam Pasal 11 PP No. 74 Tahun 2014 tersebut menekankan dalam mengutamakan faktor keselamatan. Kegiatan pengangkutan dalam melakukan pengiriman suatu barang juga merupakan sebuah implementasi konsep kesepakatan, yang mana dengan tegas ditentukan oleh Pasal 1320 KUHPerdara dari adanya unsur wajib dalam sebuah perjanjian. Dikaitkan dengan suatu kegiatan melalui aplikasi jasa pengiriman online, yang salah satu contohnya ialah melalui aplikasi "Go-Jek", bahwa sebenarnya "Go-Jek" menerapkan suatu bentuk kegiatan perjanjian ini melalui fitur *Go-Send*, yang mana fitur ini merupakan sebagai bentuk kesepakatan. Pengguna aplikasi ini, khususnya melalui fitur *Go-Send* nantinya akan memberikan bukti pengiriman terhadap barang, bersamaan dengan alamat yang dituju dari pengiriman apabila sebelumnya telah mengikuti instruksi-instruksi yang ada pada aplikasi tersebut. Khususnya dalam hal ini, kehadiran fitur ini walaupun menguntungkan bagi masyarakat, namun dalam lapangan masih sering terjadi adanya suatu hal yang menimbulkan kerugian salah satu pihak, khususnya pengguna atau konsumen. Hal ini terjadi pada saat pengguna tersebut menggunakan fitur *Go-Send* untuk melakukan pengiriman barang ke tempat tujuan. "Go-Jek" dalam hal ini berperan sebagai pihak ketiga yang akan membantu pengguna tersebut melakukan pengiriman suatu barang. Dalam hal ini, tidak jarang, barang yang nantinya akan diberikn kepada alamat tujuan terjadi kerusakan. Hal inilah yang sebenarnya menjadi salah satu keresahan para pengguna fiutr *Go-Send* tersebut. Berdasarkan kegiatan tersebut, sebenarnya dapat dilihat adanya beberapa unsur yang terlibat dalam hal ini sebagai para pihak terkait dalam hal pengiriman barang menggunakan aplikasi "Go-Jek", yaitu:

a. PT. Gojek Indonesia

PT. Gojek Indonesia dalam hal ini berperan sebagai penyedia layanan pengiriman barang, yaitu melalui fitur *Go-Send*, yang mana antara mitra "Go-Jek" dengan PT. Gojek Indonesia terdapat suatu perjanjian kerjasama yang menimbulkan adanya hak dan kewajiban.

b. Mitra atau *Driver*

PT. Gojek Indonesia melalui perjanjian kerjasama dengan *driver* yang mana menimbulkan hak dan kewajiban ini, sebenarnya memiliki beberapa usaha mitra yang terbagi menjadi 8 (delapan), yaitu:

- *Go-Send*, yang merupakan penawaran dalam melakukan pengantaran dan penjemputan barang dengan waktu terbatas.
- *Go-Ride*, yang mana melakukan jasa pengantaran seseorang dari satu tempat ke tempat selanjutnya yang menjadi tujuan.
- *Go-Food*, yaitu suatu penawaran yang disediakan dimana *pengemudi* melakukan kegiatan pesan antar makanan
- *Go-Mart*, yaitu suatu layanan yang disediakan dimana *driver* membelikan belanjaan dari took-toko tertentu

- *Go-Clean*, yaitu suatu layanan terhadap jasa kebersihan.
- *Go-Massage*, yaitu layanan terkait dengan adanya jasa pijat lulur.
- *Go-Glam*, yaitu adanya penawaran layanan kecantikan dengan dapat dilakukan kerumah konsumen.
- *Go-Box*, yaitu adanya layanan antar barang dalam jumlah yang besar.

c. Konsumen

Para pengguna jasa aplikasi “Go-Jek” yang khususnya menggunakan fitur *Go-Send* disebut sebagai konsumen, atau jika dikaitkan dengan pengangkutan dapat disebut sebagai penumpang bagi pengguna layanan *Go-Send*.

Berdasarkan hal tersebut, sebenarnya pihak-pihak terkait tersebut memiliki hubungan hukum khususnya dalam hal adanya suatu perjanjian dalam pengiriman barang. Diketahui dalam hal ini, jika terjadi pelanggan atau pengguna aplikasi “Go-Jek” tersebut khusus yang menggunakan fitur *Go-Send*, dalam mengirimkan barangnya ke tempat tujuan, namun terjadi kerusakan dalam barang tersebut atau barang cacat, maka pihak-pihak yang secara khusus terikat ialah pihak pelanggan sebagai konsumen serta pihak “Go-Jek” atau PT. Gojek Indonesia sebagai pelaku kegiatan usaha. Dalam hukum positif di Indonesia, bahwa hal tersebut sebenarnya menyangkut kepada perlindungan konsumen, yang mana telah terdapat hal-hal yang mengatur terkait hak sekaligus suatu kewajiban konsumen dalam melakukan suatu kegiatan yang menjadikannya sebagai seorang konsumen. Dalam UUPK, konsumen sebagai pemakai berkaitan dengan hak serta suatu kewajibannya, yang mana diatur secara khusus dalam Pasal 4. Dalam hal ini, ditentukan dalam pasal tersebut terkait hak dalam kompensasi yang didapat, ganti kerugian, maupun adanya sistem “menggantikan” jika suatu barang ataupun jasa yang diterima konsumen tersebut tidak sesuai yang menjadi objek perjanjian atau tidak seperti yang diharapkan. Selain itu, pelaku usaha sebagai penanggungjawab jika terjadi suatu hal yang merugikan konsumen, yang mana juga diatur dalam UU Perlindungan Konsumen terkait dengan adanya kewajiban dari pelaku usaha dengan pemberian kompensasi, ganti kerugian ataupun sistem “mengganti”, yang mana jika terjadi kerugian akibat dari penggunaannya ataupun pemaiakannya dan juga pemanfaatannya terhadap hal yang diperdagangkan. Mengacu pada ketentuan-ketentuan tersebut, terkait dengan adanya pihak “Go-Jek” dalam pengiriman barangnya mengakibatkan suatu barang cacat atau kerusakan pada barang, maka telah diatur dalam UUPK terkait adanya hak dan kewajiban dari konsumen sebagai pengguna serta pelaku usaha sebagai pelaku usaha.

### 3.2. Bentuk Tanggungjawab Terhadap Barang Cacat Dalam Layanan Jasa Pengiriman Barang

Salah satu perusahaan jasa berbasis *online* yang menggunakan fitur pengiriman ialah PT. Gojek Indonesia yang merupakan suatu perusahaan yang sebenarnya menurut UU Perseroan Terbatas merupakan perusahaan yang berbadan hukum, pun juga telah sudah tercatat pada Kementerian Hukum dan HAM sebagai salah satu perusahaan yang menyediakan jasa aplikasi. Dalam hal ini Perusahaan “Go-Jek” merupakan pelaku usaha dalam terjadinya suatu hubungan hukum dalam penggunaan aplikasi “Go-Jek”, yaitu antara Perusahaan dan konsumen dapat dikatakan sebagai pengguna dari aplikasi. Selanjutnya antara Perusahaan “Go-Jek” dan *driver* yaitu sebagai mitra kerja, serta antara *driver* dan konsumen merupakan pengguna layanan jasa. Berkaitan dengan hal tersebut, timbulnya hubungan hukum diantara pihak-pihak yang terkait tersebut dikarenakan telah dilakukannya suatu perjanjian yang terjadi. Perjanjian yang terjadi secara khusus terkait dengan penggunaan aplikasi “Go-Jek” dalam jasa *Go-Send* sebenarnya merupakan Perjanjian Baku. Perjanjian ini merupakan perbuatan dalam hukum yang terdapat unsur pihak-pihak yang saling terikat satu sama lain, untuk kemudian dapat disetujui ataupun ditolak oleh

pihak lainnya.<sup>15</sup> Dalam konteks UUPK, bahwa adanya kedudukan hukum perusahaan transportasi online yang kali ini ialah PT. Gojek Indonesia sebagai pelaku usaha, dan pihak pengguna jasa sebagai konsumen, yang kemudian menimbulkan suatu hak dan kewajiban. Pelaku usaha secara khusus sebenarnya juga ikut serta menciptakan hak-hak dan beberapa kewajiban dan tentunya menjaga suatu usaha tetap sehat sebagai penunjang dalam pembangunan perekonomian nasional. Sejalan dengan hal tersebut, pelaku usaha tentunya dituntut agar selalu jujur serta dapat menjalankan setiap kewajibannya agar tidak menimbulkan kerugian dari pihak konsumen. Tentunya dalam suatu praktik kegiatan usaha, maka tak heran jika pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjadi penanggungjawab jika dalam pelaksanaan kewajibannya tersebut terdapat hal-hal yang merugikan konsumen atau melanggar hak-hak konsumen. Terkait dengan adanya pihak konsumen yang merasa dirugikan karena terjadinya kerusakan pada barang atau barang cacat, sebenarnya klausul terkait hal ini telah ditentukan dalam UUPK, yang mana secara tegas ditentukan dalam Pasal 19, bahwa Perusahaan PT Gojek Indonesia itu sendiri bertanggungjawab atas kehilangan ataupun terjadinya barang "rusak" dan juga melakukan pemberian ganti kerugian atas jasa yang olehnya tersebut. Berkaitan dengan ini, sesuai dengan ketentuan tersebut bahwa lingkup suatu pertanggungjawaban yang ditegaskan dalam pasal ini mencakup cacat secara fisik dan kerugian material dari perbuatan tertentu dari perusahaan tersebut.<sup>16</sup>

Sehubungan dengan ketentuan pasal ini, terkait dengan tanggungjawab ganti rugi yang ditentukan kepada pelaku usaha, hal ini juga sebenarnya melanggar hak dari konsumen itu sendiri yang juga ditentukan dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, yang mana menentukan adanya hak pengguna untuk mendapatkan suatu jaminan terhadap keadaan aman dan selamat berkaitan dengan barang milik pengguna atau konsumen, yang mana nantinya agar tidak adanya kerugian.<sup>17</sup> Berhubungan dengan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, bahwa kerugian harus diberikan kepada pengguna sebagai konsumen oleh pelaku usaha. Ganti kerugian ialah suatu penawaran yang diberikan oleh pelaku usaha atas keadaan yang diduga terjadinya suatu barang dalam keadaan rusak ataupun dalam jasa.<sup>18</sup> "Go-Jek" sebagai pelaku usaha dalam hal ini, tentunya yang mana menimbulkan suatu kerugian yang dirasakan oleh konsumen, khususnya terkait dengan adanya penggunaan *Go-Send* yang mengakibatkan barang dari konsumen tersebut rusak pada saat sampai dengan tujuan, sudah sepatutnya memberikan suatu pertanggungjawaban atas hal tersebut, sesuai ketentuan perundang-undangan, yaitu dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen tersebut. Dihubungkan kedalam prinsip pertanggungjawaban secara perdata, maka dapat dikatakan pelaku usaha tersebut bertanggungjawab berdasarkan praduga, yang mana sebenarnya kerugian oleh konsumen harus dapat dibuktikan bahwa kejadian tersebut ialah perbuatan salah yang dilakukan oleh pengangkut sehingga pelaku usaha yaitu Go-Jek dapat mempertanggungjawabkan hal tersebut dengan memberikan suatu ganti kerugian. Bentuk dari tanggungjawab tersebut juga sebenarnya telah ditentukan dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK, yang mengamanatkan bahwa pelaku usaha dalam memberi tanggungjawab terhadap kerugian konsumen tersebut berupa pengembalian sejumlah uang kepada konsumen ataupun adanya mekanisme pengantian terhadap suatu barang maupun jasa yang tentunya satu jenis atau memiliki nilai yang setara, atau dapat berupa suatu perawatan dalam

---

<sup>15</sup> Hernoko, Agus Yudha. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial* (Jakarta, Kencana, 2020), 15.

<sup>16</sup> Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. *Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Rajawali Pers, 2017), 31.

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm. 41.

<sup>18</sup> Putri, A.A.A Nadia Andina dan Aryani, Nyoman Mas. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang.", *Jurnal Kertasemaya, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Udayana* 4, No. 3 (2016), h. 3.

kesehatan maupun memberikan sejumlah santunan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### 4. Kesimpulan

Penggunaan aplikasi layanan jasa berbasis online sangat diminati hamper seluruh masyarakat Indonesia. Jasa pengiriman berbasis *online* tersebut salah satu contohnya ialah dengan aplikasi "Go-Jek" yang menerapkan bentuk kegiatan perjanjian yang juga merupakan implementasi dari adanya konsep kesepakatan. Khususnya dalam aplikasi ini, terdapat fitur Go-Send yang mana untuk melakukan pengiriman barang ke tempat tujuan tertentu. Tidak jarang, pengguna dalam menggunakan jasa ini, sering terjadi barang yang nantinya akan sampai pada tempat tujuan mengalami suatu kerusakan atau menyebabkan barang cacat yang mana sebenarnya merugikan konsumen. Perusahaan "Go-Jek" yaitu PT. Gojek Indonesia sebagai pelaku usaha sudah sepatutnya memberikan suatu pertanggungjawaban kepada pihak konsumen jika konsumen tersebut dirugikan. Kerugian dari pengguna jasa atas penggunaan jasa tersebut salah satunya jika terjadi kerusakan pada barang yang menyangkut hak dari konsumen dan kewajiban dari perusahaan sebagai pelaku usaha. Dengan pembebanan tanggungjawab dengan pemberian ganti rugi terhadap kerugian konsumen tersebut melalui Pasal 19 UUPK, yaitu pengembalian sejumlah uang kepada konsumen yang dirugikan atau melalui tahap melakukan suatu barang maupun jasa yang tentunya satu jenis atau memiliki nilai yang setara. Namun, jika kerugian oleh konsumen tersebut tidak dapat membuktikan bahwa terjadinya atas kesalahan pengangkut, maka tidak mungkin bisa untuk dimintakan pertanggungjawaban, sesuai dengan prinsip pertanggungjawaban berdasar atas praduga.

#### Daftar Pustaka

##### Buku

- Hajar, M. *Model Pendekatan Penelitian Hukum dan Fiqh* (Yogyakarta, Kalimedia, 2017).  
Hernoko, Agus Yudha. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial* (Jakarta, Kencana 2020).  
Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman, "Perlindungan Konsumen" (Jakarta, Rajawali Pers 2017).  
Syahriar, Irman. *Penegakan Hukum Pers* (Surabaya, Aswaja Pressindo, 2015).

##### Jurnal

- Amira, Fida. "Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspidisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)." *Jurnal Privat Law IV*, No. 1 (2016)  
Arini, L.P. Suci. "Konsekuensi Hukum Pembatalan Perjanjian Sepihak Terhadap Penyedia Layanan Jasa Pesan ANtar Makanan Di Indonesia." *Jurnal Kertha Semaya* 9, No. 5 (2021).  
Aziah, Ayu & Adawia, Popin Rabia. "Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT "Go-Jek" Indonesia)." *CAKRAWALA: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika* 18, No. 2 (2018).  
Inah, Ety Nur. "Peranan Komunikasi Dalam Pendidikan." *Jurnal Al-Ta'dib* 6, No. 1 (2013).  
Megawati, Sinthiarahma Felyna. "Perlindungan hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik." *Jurnal Hukum Adigama* 3, No. 2. (2020)  
Putri, A.A.A Nadia Andina dan Aryani, Nyoman Mas. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang." *Jurnal Kertasemaya, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Udayana* 4, No. 3 (2016)



- Setiyorini, Kiki and Hendrastomo, Grendi. "Persaingan Ojek *Online* dengan Ojek Konvensional di Stasiun Lempuyangan, Daerah Istimewa Yogyakarta." *Jurnal Sosiologi Pendidikan Humanis* 3, No. 1 (2018)
- Suneki, Sri. "Dampak Globalisasi Terhadap Eksistensi Budaya Daerah." *Jurnal Ilmiah CIVIS* 2, No. 1 (2012), h. 307.
- Syarif, Ahmad dkk. "Pentingnya Komunikasi Dan Informasi Pada Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana di Kota Makassar." *Jurnal Komunikasi KAREBA* 3, No. 3 (2014)
- Tumuwe, Riswanto dkk. "Pengguna Ojek Online di Kalangan Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado". *HOLISTIK XI*, No. 21A (2018),
- Fakhriyah, Prilialianty. "Pengaruh Layanan Transportasi Online ("Go-Jek") Terhadap Perluasan Lapangan Kerja Bagi Masyarakat di Kota Cimahi." *Jurnal Comm-Edu* 3, No. 1 (2020)

### **Website**

- Pramono, Yulistyo. "Bukan Antarkan Pesanan, Driver Gojek Justru Bawa Lari iPhone 7+", diakses dari: <https://feed.merdeka.com/rumpi/bukannyaantarkan-pesanan-driver-ojek-online-bawa-lari-iphone-7-1707218.html> pada hari Rabu, 16 Maret 2022, pukul 13.20 WITA.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, No. 8 Tahun 1999 (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia 3821)

Undang-Undang Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, No. 22 Tahun 2009 (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia 5025)

Peraturan Pemerintah Tentang Angkutan Jalan, No. 74 Tahun 2014 (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 260, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia 5594)